

Richtlijnen voor de participatie van bewoners van sociale huurwoningen in de energietransitie

Citation for published version (APA):

Offermans, A., & Rocak, M. (2020). *Richtlijnen voor de participatie van bewoners van sociale huurwoningen in de energietransitie*. Print4me.

Document status and date:

Published: 01/01/2020

Document Version:

Publisher's PDF, also known as Version of record

Please check the document version of this publication:

- A submitted manuscript is the version of the article upon submission and before peer-review. There can be important differences between the submitted version and the official published version of record. People interested in the research are advised to contact the author for the final version of the publication, or visit the DOI to the publisher's website.
- The final author version and the galley proof are versions of the publication after peer review.
- The final published version features the final layout of the paper including the volume, issue and page numbers.

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

If the publication is distributed under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license above, please follow below link for the End User Agreement:

www.umlib.nl/taverne-license

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

repository@maastrichtuniversity.nl

providing details and we will investigate your claim.

Download date: 05 May. 2023



RICHTLIJNEN VOOR DE PARTICIPATIE VAN BEWONERS VAN SOCIALE HUURWONINGEN IN DE ENERGIE TRANSITIE.



wonen limburg

provincie limburg





RICHTLIJNEN VOOR DE PARTICIPATIE VAN BEWONERS VAN SOCIALE HUURWONINGEN IN DE ENERGIE TRANSITIE.

Deze richtlijnen zijn het resultaat van onderzoek uitgevoerd door Neimed en MSI (Universiteit van Maastricht) en gebaseerd op onderzoek in de Auroraflat in Heerlen (Wonen Limburg). Een uitgebreide versie van de richtlijnen kan gedownload worden via neimed.nl. Het project is gefinancierd door de Provincie Limburg; deze waaier is gefinancierd door Wonen Limburg.

Auteurs: Astrid Offermans (MSI) en
Maja Rocak (Neimed)

Contact: a.offermans@maastrichtuniversity.nl
Maja.Rocak@neimed.nl



wonen limburg

provincie limburg





Voor wie:

Deze richtlijnen kunnen gebruikt worden door woningcorporaties in samenwerking met Provincies en gemeenten.

Waarom:

Nederland heeft zich gecommitteerd aan het terugdringen van broeikasgassen. Ambitieuze doelstellingen moeten behaald zijn in 2050. Deze uitdaging wordt deels bewerkstelligd door inzet op energiebesparende maatregelen en hernieuwbare energiebronnen. Via bewustwording en subsidies proberen overheden huiseigenaren ertoe te bewegen in duurzame energie te investeren. Maar dit is niet genoeg om de energiedoelen te behalen. Woningcorporaties hebben een grote woningvoorraad en kunnen bijdragen aan het behalen van de doelstellingen. Investeren in duurzamere energie heeft echter impact op de bewoners van de betreffende woningen. Deze richtlijnen beogen dan ook antwoord te geven op de volgende vraag:

Hoe kunnen bewoners van sociale huurwoningen worden meegenomen in de energietransitie?



Over de auteurs:



Dr. Astrid Offermans is werkzaam aan het Maastricht Sustainability Institute (MSI) hetgeen onderdeel is van de universiteit Maastricht. Astrid en MSI hebben ervaring in kennis co-creatie, participatie en transdisciplinaire vormen van onderzoek. Dit betekent dat zij met actoren binnen én buiten de wetenschap grip proberen te krijgen op het begrijpen en doorgronden van duurzaamheidsuitdagingen om vandaaruit samen na te denken over oplossingsrichtingen.



Dr. Maja Ročak is werkzaam bij Neimed en Zuyd Hogeschool, Lectoraat Sociale Integratie. Maja richt zich op onderzoek naar sociaal kapitaal, samenlevingsopbouw, sociale duurzaamheid en demografische transitie. Focus op civil society in lokale context en perspectief van dagelijks leven staan hierbij centraal.

1

DWING GEEN GEZAMENLIJKE DEFINITIE OF INTERPRETATIE VAN HET CONCEPT 'DUURZAAMHEID' AF

- Erken het bestaan van verschillende visies op duurzaamheid en de waarde hiervan.
- Richt u op het ontwikkelen van een oplossingsrichting die recht doet aan de verscheidenheid aan interpretaties vanuit verschillende actoren.





Duurzaamheid is een normatief begrip. Mensen hebben verschillende ideeën over wat duurzaamheid is, wat het zou moeten zijn, en welke maatregelen tot een duurzamere wereld leiden. Ook het belang dat men aan duurzaamheid hecht, kan verschillen.

Enerzijds is dit lastig, omdat het moeilijker wordt elkaar te begrijpen. Anderzijds schuilt hierin een enorme kracht. Omdat iedereen een eigen interpretatie aan dit concept kan verlenen, helpt het in samenwerking en in het creëren van saamhorigheid. Dit wordt in de literatuur een *grensobject* genoemd.

2

STEL REALISTISCHE VERWACHTINGEN I.V.M. PARTICIPATIE BEWONERS

- De keuzes voor participatie, en de meest passende vorm van participatie moeten weloverwogen zijn.
- *Informeren* is een passende vorm van participatie.
- Wees transparant en eerlijk over de beschikbare beslisruimte.
- Laat participatieve processen organiseren en faciliteren door ervaren personen.



Participatie is een middel en geen opzichzelfstaand doel. De beste vorm van participatie hangt dus altijd af van de context en het na te streven doel.

*Informer*en bleek een passende vorm van participatie. Bewoners wilden vooral tijdig geïnformeerd worden over de maatregelen en de manier waarop zij hierdoor beïnvloed zouden worden. Zij hadden geen behoefte aan meer betrokkenheid of het beïnvloeden van besluitvorming.

Een hogere vorm van participatie was in dit project dan ook niet nodig en had zelfs verstorend kunnen werken.

3

BELANG VAN SUBSIDIES EN KOSTENBESPARING BEWONERS

- Financiële duurzaamheid is topprioriteit voor bewoners.
- Kosten *besparing* voor bewoners is daarom cruciaal voor acceptatie project.
- Kostenverhoging, maar ook gelijkblijvende kosten leiden tot verzet. Subsidies zijn daarom nodig.
- Calculeer per appartement een bedrag in ter compensatie van vervangende roerende middelen (bv. gordijnen en insectenwering).



Het vooruitzicht van bewoners op kostenbesparing is een succesfactor. Uit interviews met meerdere betrokkenen bleek dat financieel quitte spelen niet hetzelfde effect gesorteerd zou hebben. Verzet onder de bewoners was waarschijnlijk hoger geweest, en men zou tegen de werkzaamheden hebben opgekeken.

Het duiden van voordelen via beloften rondom verhoogd wooncomfort (minder geluids-overlast, behaaglijke warmte, betere luchtkwaliteit) is te vaag en te zeer op de langere termijn gericht.

4

MOBILISEER DE JUISTE ACTOREN EN WERK ALS TEAM

- Identificeer actoren vanuit een breed denkkader. Naast de woningcorporatie, aannemer en de bewoners, behoren ook de bouwvakkers tot het projectteam.
- Laat deze actoren niet als eilandjes, maar als *team* samen werken. Iedere actor representeert een stukje van de puzzel.
- De woningcorporatie neemt initiatief en verantwoordelijkheid in het organiseren van een eerste bijeenkomst, voorafgaand aan de werkzaamheden.



Tijdens een eerste gezamenlijke bijeenkomst voorafgaand aan de werkzaamheden dienen verwachtingen, aanpak en afspraken in gezamenlijk overleg besproken en vastgesteld te worden. Zo wordt iedereen zich bewust van de groepsopdracht en ieders rol hierin.

Dit helpt verwachtingen en spelregels duidelijk te maken, het stimuleert een proactieve probleemoplossing door samenwerking, en het verlaagt de drempel om overlast te melden.

5

INVESTEER IN BEGELEIDINGSCAPACITEIT: DE COMPLEXBEHEERDER ALS GRENswerKER

- Verbreedt de rol van de complexbeheerder tot grenswerker.
- Geef de complexbeheerder tijd voor het opbouwen en onderhouden van een vertrouwensrelatie met de bewoners.
- De beheerder werkt nauw samen met aannemer en bouwvakkers.
- Kies een beheerder die communicatief sterk en empathisch is.





Door verschillende doelstellingen, was het bestaan van vertrouwen niet evident. Aan onderling vertrouwen dient gewerkt te worden door iemand die vertrouwen geniet vanuit verschillende partijen. In de literatuur wordt een dergelijk persoon ook wel een '*Grenswerker*' genoemd.

Deze manoeuvreert op het grensvlak tussen verschillende betrokkenen en maakt *onderlinge* communicatie mogelijk. Het is niet alleen belangrijk dat de grenswerker vertrouwen geniet; de betrokken partijen moeten ook het idee hebben dat deze persoon zich neutraal opstelt tegenover alle partijen.

6

FORMULEER EEN SAMENWERK- STRATEGIE MET DE AANNEMER

- Wijs in de aanbesteding op het belang van interactie met bewoners.
- Plan persoonlijke gesprekken met complexbeheerder, aannemer en bewoners.
- Laat bouwvakkers een dag voor aanvang van de werkzaamheden bij mensen aanbellen om komst aan te kondigen.





Tijdens de zogenaamde 'huiskamergesprekken' vergezelde de aannemer de complexbeheerder tijdens individuele bijeenkomsten met bewoners. Terwijl de complexbeheerder het project uitlegde op een manier die aansloot bij iedere bewoner, kon de aannemer maten opmeten. Dit had ook voordeel voor de aannemer.

Bij een individuele rondgang van de aannemer, was de kans op afwijzing aan de deur groter geweest. Aan het eind van het gesprek werd (met de complexbeheerder) een contract getekend waarin bewoners toestemming verleenden voor het uitvoeren van de werkzaamheden in hun woning.

7

COMMUNICEER VISUEEL, IN VERSCHILLENDE TALEN EN PERSOONLIJK

- Communiceer zo min mogelijk schriftelijk en vooral face-to-face, maar overdrijf niet.
- Gebruik symbolen en pictogrammen in plaats van tekst.
- Indien tekst gebruikt wordt (bv voor banners), gebruik dan meerdere talen. Stop brieven niet in een envelop.
- Communiceer ook over het opruimen van materiaal en werkzaamheden aan algemene ruimten (dak, hal).



Het ontvangen van geschreven brieven wordt door bewoners soms geassocieerd met slecht nieuws (facturen, betaalherinneringen, en oproep tot nemen van actie) en veroorzaakt daardoor stress. Brieven worden daarom vaak niet geopend. Indien post wel geopend wordt, is geschreven tekst niet altijd duidelijk of aanleiding tot zorgen (is mijn woning op orde?).

Informeer bewoners daarom tijdig en herhaal boodschappen indien nodig. De verbreedde complexbeheerder vervult hierin een belangrijke rol.



- Besteedt aandacht aan de nazorg en het netjes achterlaten van de woning (via de bouwvakkers).
- Het plaatsen van afvalcontainers voorkomt rommel en moedigt bewoners aan een “frisse start” te maken na de werkzaamheden.
- Compenseer nieuwe, gedwongen uitgaven van bewoners (zoals vervanging gordijnen, rolluiken en raamfolie) snel en eenvoudig.





Praktische zaken zijn vaak eenvoudig uit te voeren, relatief goedkoop en kunnen toch impact hebben. Impact kan dan betrekking hebben op acceptatie of participatie door bewoners.

Spendeer niet te veel tijd aan het maken van uitnodigingen, en het uitdragen van doelstellingen voor bijeenkomsten. Dit kan namelijk een afschrikkend effect hebben. Houdt het laagdrempelig, bijvoorbeeld door bewoners uit te nodigen voor een bijeenkomst met “gratis koffie en vlaai”.



- Evalueer of bewoners daadwerkelijk kosten besparen.
- Evalueer of bewoners de nieuwe installaties juist gebruiken.
- Evalueer de hoeveelheid energie die bespaard is. Neem hierbij een mogelijk reboundeffect in acht.
- Evalueer de inzet van de verbreedde complexbeheerder.
- Hoewel verschillende evaluatiemechanismen bestaan, is het niet altijd duidelijk welke actor welk aspect van de evaluatie voor zijn/haar rekening neemt en wat de grondslag van de evaluatie is.



Verduurzamingsprojecten hebben verschillende betekenissen voor verschillende betrokkenen. Dit betekent dat al deze doelstellingen, en de mate waarin deze bereikt zijn, geëvalueerd dienen te worden. Pas als de resultaten duidelijk zijn, is een studie naar opschaalbaarheid (mogelijk) nuttig.

Door energiebesparing, zijn de kosten voor bewoners lager. Het is relevant om na te gaan wat men met het bespaarde geld doet. Indien men nieuwe elektronische apparatuur aanschafft of de thermostaat hoger zet, levert dit geen netto energiebesparing op. Dit noemen we het reboundeffect.

